



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Resiliencia en el engagement de los odontólogos de centros privados  
en el distrito de San Juan de Lurigancho 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Bravo Asencios, Ruben Cesar ([orcid.org/0000-0002-8552-5839](https://orcid.org/0000-0002-8552-5839))

**ASESORES:**

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario ([orcid.org/0000-0002-0268-3250](https://orcid.org/0000-0002-0268-3250))

Dr. Valqui Oxolon, Jose Mercedes ([orcid.org/0000-0003-0849-9080](https://orcid.org/0000-0003-0849-9080))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

**LIMA - PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

Dedicado a mi hermano Boris, quien partió al llamado del Señor, víctima de la pandemia del Covid 19, y quien desde donde se encuentre cuida y orienta mi camino.

### **Agradecimiento**

A mis padres Rubén y Vilma, quienes siempre me han orientado y guiado en mi desarrollo profesional. A mi esposa Lizet y mi hijo Rubén Alexander por el apoyo constante que me dan para lograr mis objetivos y poder cumplir mis metas. Finalmente, a la Universidad César Vallejo, por la formación académica.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Resiliencia en el engagement de los odontólogos de centros privados en el distrito de San Juan de Lurigancho. Lima, 2023

", cuyo autor es BRAVO ASENCIOS RUBEN CESAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO DNI: 28284526 ORCID: 0000-0002-0268-3250	Firmado electrónicamente por: MROSARIOVG el 10- 01-2024 22:42:28

Código documento Trilce: TRI - 0720296

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, BRAVO ASENCIOS RUBEN CESAR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Resiliencia en el engagement de los odontólogos de centros privados en el distrito de San Juan de Lurigancho. Lima, 2023

\*, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
RUBEN CESAR BRAVO ASENCIOS DNI: 10117679 ORCID: 0000-0002-8552-5839	Firmado electrónicamente por: RBRAVDAS el 04-01-2024 19:18:02

Código documento Trilce: TRI - 0720297

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de autenticidad del autor	v
Índice de contenidos	ivi
Índice de tablas	viii
Resumen	viii
Abstract	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	5
<b>III. METODOLOGÍA</b>	20
3.1 Tipo y diseño de la investigación	20
3.2 Variables y operacionalización	21
3.3 Población, muestra y muestreo	22
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	23
3.5 Procedimientos	24
3.6 Método de análisis de datos	25
3.7 Aspectos éticos	26
<b>IV. RESULTADOS</b>	27
<b>V. DISCUSIÓN</b>	32
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	41
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	50

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Frecuencia de resiliencia de odontólogos	27
Tabla 2 Frecuencia de engagement de odontólogos	28
Tabla 3 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la resiliencia en el engagement	29
Tabla 4 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la responsabilidad en el engagement	30
Tabla 5 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de desafío en el engagement	31
Tabla 6 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de control en el engagement	32

## Resumen

El estudio se orientó en determinar cómo influye la resiliencia en el engagement de los odontólogos en San Juan de Lurigancho 2023. Se empleó una metodología cuantitativa, bajo el diseño de tipo no experimental - corte transversal, fue correlacional causal y la muestra estuvo conformada por 120 odontólogos escogidos mediante el muestreo no probabilístico. Se utilizaron cuestionarios para conocer la percepción de la muestra, donde se empleó la Escala de resiliencia disposicional (DRS) del autor Bartone (2007) compuesta por 15 ítems y para engagement con 17 ítems. Los hallazgos indicaron que el 70.8% de los odontólogos encuestados se encuentran en la categoría de resiliencia media y el 60.0% de los odontólogos se sitúan en un nivel regular de engagement, sugiriendo un compromiso físico y mental satisfactorio en su trabajo. Las conclusiones destacan que la resiliencia tiene un impacto del 28% en el nivel de engagement de los odontólogos en centros privados en SJL. Por tanto, se argumenta que el grado de resiliencia influye significativamente en el engagement de los odontólogos, el cual se respalda con un Chi cuadrado de 32,081 y un p-valor de .000.

*Palabras claves:* Resiliencia, engagement y motivación.

## **Abstract**

The study was aimed at determining how resilience influences the engagement of dentists in San Juan de Lurigancho 2023. A quantitative methodology was used, under a non-experimental design - cross-sectional, it was causal correlational and the sample was made up of 90 dentists chosen through non-probabilistic sampling. Questionnaires were used to know the perception of the sample, where the Dispositional Resilience Scale (DRS) by the author Bartone (2007) was used, composed of 15 items, and for engagement with 17 items. The findings indicated that 70.8% of the dentists surveyed are in the medium resilience category and 60.0% of the dentists are at a regular level of engagement, suggesting a satisfactory physical and mental commitment to their work. The conclusions highlight that resilience has an impact of 28% on the level of engagement of dentists in private centers in SJL. Therefore, it is argued that the degree of resilience significantly influences the engagement of dentists, which is supported by a Chi square of 32.081 and a p-value of .000.

*Keywords:* Resilience, engagement and motivation.

## I. INTRODUCCIÓN

La crisis sanitaria tuvo un fuerte golpe en todos los sectores y el campo de la odontología no ha sido una excepción. Los odontólogos, como profesionales de la salud, se han enfrentado a desafíos excepcionales que van más allá de la atención clínica normal. La necesidad de adaptarse a nuevas medidas de seguridad, la incertidumbre económica y los riesgos para la salud personal han contribuido a un ambiente de trabajo altamente estresante. En este contexto, la investigación sobre la resiliencia y el engagement de los odontólogos en el período posterior a la pandemia se vuelve fundamental. La resiliencia se describe como la capacidad de los individuos de adaptarse y poder recuperarse ante diversos contextos adversos (Walker et al., 2020) y el engagement lo relacionamos con el compromiso y la motivación en el trabajo (Sun & Bunchapattanasakda, 2019). Estos dos conceptos son esenciales para comprender cómo los odontólogos han enfrentado los desafíos de la pandemia y cómo pueden seguir brindando atención de calidad a sus pacientes.

Según Cooper (2023) precisa que la profesión de la odontología es estresante y requiere ser resiliente, asimismo, la comunidad odontológica, reveló que aproximadamente el 30% de los dentistas experimentaban niveles significativos de estrés en su trabajo. Sin embargo, las preocupaciones han aumentado en las últimas décadas. Según las investigaciones de Collin et al. (2019) en Reino Unido este porcentaje se ha elevado drásticamente, superando el 43%. Esta cifra es alarmante, ya que sugiere un incremento preocupante en los niveles de estrés entre los odontólogos. Más inquietante aún es el hecho de que un 10% de los odontólogos consideró quitarse la vida 12 meses previos a la encuesta en Reino Unido. Esto representa un aumento significativo en comparación con el 3.5% registrado en 2008. Estos datos ponen de manifiesto la creciente presión que enfrentan los odontólogos en su práctica diaria y sus graves consecuencias para la salud mental.

La British Dental Association (2017) informó que tanto los dentistas comunitarios como los odontólogos generales practicantes tienen un riesgo más

alto de estrés laboral en comparación con otros profesionales. Este hallazgo se basa en una investigación que destaca la preocupación por dos factores clave: el miedo a los litigios y el temor a la regulación (Plessas et al, 2021). Los litigios y la regulación en el campo odontológico son preocupaciones graves que generan estrés significativo entre los profesionales. Esto se ve respaldado por una encuesta, que reveló que aproximadamente el 90% de los graduados en odontología temían ser demandados por parte de sus pacientes (Collin et al, 2019; Plessas et al, 2021). Estos datos confirman la creciente ansiedad y preocupación en la profesión odontológica en relación con la posible responsabilidad legal.

Asimismo, en un contexto peruano, los odontólogos de Chimbote presentaron dificultades en un 69% tuvieron indiferencia en la atención odontológica (González et al., 2022). En la región de Iquitos los colaboradores de los hospitales tienen un 76% de resiliencia alta y un engagement del 44%, asimismo la resiliencia y el engagement se relacionan en un 0.457 (Mugaburu, 2023). Los datos revelan una relación interesante entre la resiliencia y el engagement en colaboradores de hospitales. Se observa que un impresionante 76% de estos profesionales posee un alto nivel de resiliencia, lo que podría estar desempeñando un papel crucial en su nivel de engagement, que se sitúa en un 44%.

La resiliencia se destaca como un factor clave en momentos de crisis o presión laboral (Castagnola et al., 2021). La capacidad de estos colaboradores para enfrentar y superar desafíos laborales, particularmente en un entorno hospitalario o de salud, parece estar influyendo en su compromiso y motivación en el trabajo. Esto sugiere que aquellos con una mayor resiliencia están más comprometidos con sus tareas laborales. Sin embargo, aunque el nivel de engagement se considera moderado, existe espacio para mejoras. Esto podría indicar que, a pesar de su resiliencia, algunos colaboradores aún no están completamente comprometidos con sus responsabilidades laborales. Esto podría ser el resultado de otros factores en su entorno de trabajo que merecen una atención más detallada.

Para resolver este problema, en la investigación se evaluarán los niveles de resiliencia y cómo influyen en el engagement de los odontólogos de centros

privados en el distrito de San Juan de Lurigancho. En este contexto, se plantea el problema principal: ¿Cómo influye la resiliencia en el engagement de los odontólogos en San Juan de Lurigancho? Para definir los problemas específicos, se considerarán varias dimensiones de la variable resiliencia, planteando tres problemas específicos: ¿Cómo influye el compromiso de los odontólogos en su engagement en San Juan de Lurigancho?, ¿Cómo influye la capacidad de afrontar los desafíos en el engagement de los odontólogos en San Juan de Lurigancho?, y ¿Cómo influye la percepción de control sobre su trabajo en el engagement de los odontólogos en San Juan de Lurigancho?

El estudio tiene relevancia teórica sobre la resiliencia y el engagement de los odontólogos, se justifica por su capacidad para abordar un vacío de conocimiento en el campo del bienestar mental y la mejora de estos profesionales. Donde los odontólogos, colaboradores, asistentes, entre otros compañeros que forman el equipo de trabajo, podrán comprender las capacidades de la resiliencia y cómo estos niveles de resiliencia pueden influenciar en el engagement o compromiso laboral de los odontólogos. En relación a la justificación práctica, Los resultados de este estudio pueden servir en el desarrollo de intervenciones y programas de apoyo específicos para mejorar la calidad de vida de los odontólogos y reducir los niveles de estrés y agotamiento con la finalidad de ser resiliente en sus labores diarias. Esto, a su vez, puede tener una buena influencia en la calidad de la atención que brindan a sus pacientes y en la retención de colaboradores profesionales en el campo de la odontología. Por último, se justifica metodológicamente, porque con la presente investigación dejará como camino, una metodología basada en las encuestas para diagnosticar los niveles de resiliencia en los odontólogos y cómo puede influenciar en el engagement o el compromiso laboral.

Por ende, el objetivo general es: determinar cómo influye la resiliencia en el engagement de los odontólogos en San Juan de Lurigancho, asimismo, los específicos son: determinar cómo influye el compromiso, desafío y control en el engagement de los odontólogos en San Juan de Lurigancho.

Por último, la hipótesis general de la investigación es: la resiliencia influye significativamente en el engagement de los odontólogos en San Juan de Lurigancho y las hipótesis específicas son: la resiliencia influye significativa en el compromiso, desafío y control en el engagement de los odontólogos de centros privados en el distrito de San Juan de Lurigancho.

## II. MARCO TEÓRICO

Investigaciones previas a nivel internacional tenemos: El objetivo del trabajo científico realizado por Zhang et al. (2019) fue evaluar cómo influye el agrado del trabajo, la resiliencia y el engagement en la atención de los médicos rurales en China. Para realizar este estudio, se asentó en una orientación cuantitativa de tipo transversal. El diseño se clasificó como un trabajo cuantitativo, y el grupo objeto de estudio fueron los médicos de una aldea en la provincia de Shandong, China. El muestreo utilizado fue no probabilístico, y la muestra final constó por 2693 médicos de aldea. En cuanto a los resultados descriptivos, se encontraron relaciones apreciables entre las variables examinadas: la resiliencia tenía un efecto positivo directo sobre el compromiso laboral. El compromiso laboral se relacionó negativamente con la intención de rotación, lo que sugiere que aquellos médicos con un mayor compromiso tienen una menor intención de dejar su trabajo. La relación entre satisfacción laboral y engagement, se descubrió que la satisfacción laboral tenía un efecto positivo en el compromiso laboral, lo que indica que los médicos más satisfechos tienden a estar más comprometidos con su trabajo. En conclusión, la resiliencia influye un 0.450 con satisfacción laboral, con compromiso de trabajo un 0.670 y la satisfacción laboral con compromiso de trabajo influyen en un 0.410. Se identificó que mejorar el contentamiento laboral, la resiliencia y la responsabilidad profesional es esencial para reducir la intención de rotación de los profesionales. Factores como ingresos justos, mecanismos de promoción eficaces, seguridad social adecuada y una carga de trabajo razonable deben ser considerados en las estrategias para abordar el estrés laboral y retener a los colaboradores.

El objetivo del estudio liderado por Meynaar et al. (2021) fue analizar el agotamiento y su asociación con el compromiso laboral y la resiliencia entre los médicos de cuidados intensivos holandeses después de la crisis de COVID-19. Para realizar este estudio, se optó por un enfoque cuantitativo a través de una encuesta en línea. El diseño metodológico se catalogó como no experimental, y la población de interés fueron los intensivistas holandeses. La muestra a estudiar fue no probabilística, y la muestra al finalizar consistió en 162

intensivistas holandeses. En cuanto a los resultados descriptivos, se observó que alrededor del 16,7% de los encuestados fueron diagnosticados con burnout, lo que sugiere que una proporción significativa de intensivistas experimenta agotamiento en su trabajo. El estudio clasificó a los encuestados en tres categorías de compromiso laboral: alto, intermedio y bajo, y aproximadamente el 38,9% tenía un compromiso laboral alto, indicando que una parte considerable de los encuestados se siente comprometida con su trabajo. Se encontraron correlaciones significativas entre el agotamiento, la responsabilidad profesional y la resiliencia. Específicamente, el cansancio se correlacionó negativamente con el compromiso laboral y la resiliencia, lo que significa que aquellos que experimentan agotamiento tienden a tener niveles más bajos de compromiso laboral y resiliencia. Se concluye que existe un aumento en la prevalencia del agotamiento entre los intensivistas holandeses. Los intensivistas que experimentaron agotamiento también mostraron puntuaciones más bajas en resiliencia y compromiso laboral. En términos generales, se encontró que el agotamiento estaba asociado de forma negativa con el compromiso laboral, así como con la resiliencia en la población de estudio.

El objetivo principal del estudio liderado por Blaique et al. (2022) fue explorar qué relación existe entre el amaestramiento de la organización (OL) y la obligación laboral (WE) en el territorio de Medio Oriente en medio de la crisis del COVID-19. Además, se propuso examinar el papel intermediario de la resiliencia de los empleados (ER) y el empoderamiento psicológico (PE) en esta relación. Para llevar a cabo este estudio, se empleó un enfoque cuantitativo y se realizó un estudio de regresión a través de una encuesta en línea. La población de interés fueron los empleados en la región de Medio Oriente en la pandemia de COVID-19. La muestra se compuso de 208 encuestados seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. En cuanto a los resultados descriptivos, se observó lo siguiente: Resiliencia obtuvo una puntuación promedio de resiliencia de 3.27, indicando una resiliencia promedio y engagement tuvo una puntuación promedio de compromiso afectivo hacia la organización de 3.98, sugiriendo un compromiso promedio, asimismo la correlación entre resiliencia y engagement se encontró una correlación favorable y significativa ( $r = 0.54$ ,  $p < 0.01$ ) entre la resiliencia y el compromiso. En

conclusión, este estudio reveló un impacto positivo significativo entre la resiliencia de los empleados como el compromiso laboral.

Asimismo, Estrada et al. (2022) en su trabajo tuvo el objetivo de comprobar la complacencia laboral de los trabajadores y la influencia del engagement en empresas peruanas y ecuatorianas. Se utilizó un estudio cuantitativo-transversal, además se empleó un cuestionario sobre el nivel laboral de Paúl Spector y el de engagement de Schaufeli y Bakker; la muestra utilizada fue no probabilística, de tipo por conveniencia y la muestra fueron 897 colaboradores. Los resultados presentaron que la complacencia del personal tiene un efecto positivo y significativo en el Engagement de 0.532; determinando en el estudio que los gerentes de las empresas no vienen realizando de forma adecuada su labor por lo que se ve reflejado en la satisfacción del personal, y que deben mejorar su capacidad de resiliencia para que puedan tener un mejor desempeño en las organizaciones.

El artículo científico de Ramírez y Calva (2023) propuso especificar la dependencia del estrés profesional crónico y la resiliencia en profesionales sanitarios. Para realizar esta investigación, se decidió por una perspectiva cuantitativa con un diseño detallado y transeccional. La población de interés estuvo conformada por profesionales sanitarios, y se utilizó un muestreo que incluyó a 359 cuidadores formales. Los instrumentos usados en la investigación fueron el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Brief Resilience Scale (BRS). En cuanto a los principales hallazgos, se encontraron los siguientes: la resiliencia tuvo una media 18.33, lo que sugiere que, en promedio, los cuidadores formales poseen un nivel de resiliencia por encima de la media, asimismo el estrés laboral crónico señala que los trabajadores de la salud son propensos a experimentar estrés laboral crónico debido a factores de riesgo como altas cargas de trabajo y horarios extendidos, lo que puede llevar al agotamiento emocional. Se determinó una relación significativa negativa entre despersonalización y resiliencia, se identificó una correlación negativa entre la despersonalización (tratar a los demás como objetos o distanciamiento emocional) y la resiliencia en los trabajadores de la salud. Esto indica que la falta de resiliencia está relacionada con la despersonalización y puede contribuir al agotamiento emocional y la insatisfacción laboral. En conclusión, existe

relación significativa entre resiliencia y agotamiento emocional en 0.092, con despersonalización -0.173. Esto destaca la importancia de abordar el estrés laboral crónico en el campo de mejora en el sector salud y por ende lograr una mejoría en la capacidad de resiliencia de los profesionales. Además, subraya la necesidad de promover un ambiente laboral positivo y saludable para prevenir la despersonalización y el agotamiento, lo que puede tener un dominio positivo en el gusto laboral y la calidad de vida de los trabajadores.

En el trabajo de Holguin et al. (2023) en su investigación propuso como objetivo evaluar la resiliencia organizacional de trabajadores en instituciones. Se trabajó con un estudio cuantitativo, se validó una escala para el instrumento, el alcance descriptivo midió bajo el criterio de 10 expertos especialistas, se analizó su confiabilidad y se trabajó como un instrumento el cuestionario que fue aplicado a 980 trabajadores, y el alcance fue de tipo descriptivo. Los resultados permitieron extraer cuatro factores: (a) anticipación, (b) afrontamiento, (d) adaptación, (e) planificación perteneciente a la resiliencia y tuvo un nivel bueno de resiliencia por el buen manejo de los directivos de la institución. Se concluyó que los factores de anticipación, afrontamiento y adaptación están asociados a la resiliencia y que los colaboradores son capaces de sobrellevar las crisis de la institución y sus trabajos personales, para mantener una eficiencia adecuada.

Los trabajos previos a nivel nacional fueron: El objetivo del estudio realizado por Vara (2021) fue definir la influencia entre la resiliencia y el engagement en la mano de obra de un centro de salud en Cusco. Para llevar a cabo este estudio, se empleó un trabajo cuantitativo de tipo básico. El diseño manejado fue no experimental y de corte transversal. La población objeto de estudio fue asignada por el personal de salud de una Microrred en Cusco. En este caso, no se realizó un muestreo específico, lo que significa que se incluyó a toda la población disponible. El tamaño muestral fue de 100 colaboradores de un centro médico. Para la toma de información, se utilizaron dos instrumentos de medición. El primero de ellos fue una escala de resiliencia organizacional, que consistió en un cuestionario con 27 ítems diseñado para medir la variable resiliencia en los trabajadores. El segundo instrumento utilizado fue la escala UWES-9, aplicada a expertos de la salud, para

evaluar el engagement. Los principales hallazgos de este trabajo indicaron que la resiliencia se encontraba en un nivel alto en un 35% de los trabajadores, en un nivel medio en un 31%, y en un nivel bajo en un 34%. Además, se evidenció que, en la dimensión de capacidad de adaptación, un 35% se encontraba como alcance alto. En cuanto a la dimensión de proyección, el 39% indicó estar en un nivel alto. En relación al engagement, el 53% mencionó estar en un horizonte alto, el 21% en un alcance moderado, y el 26% horizonte bajo. Además, se observaron las opiniones de los colaboradores respecto a las diferentes componentes de Engagement. En la dimensión de Vigor, el 49% indicó estar en un paralelismo alto. En la dimensión de Dedicación, el 63% se encontraba en un nivel alto. Finalmente, en la dimensión de Absorción, el 48% manifestó estar en un nivel alto. En las conclusiones de este estudio, se destacó que existe una correspondencia característica entre las variables resiliencia y engagement, respaldada por un valor de p-valor igual a 0.000, significando menor que el grado de p-valor de 0.05. Además, el valor de relación en Spearman fue de 0.467, lo que muestra alta correlación efectiva de magnitud media entre ambas variables. Esto nos indica que a medida que la resiliencia se incrementa, el engagement también tiende a aumentar en los colaboradores del área de salud de la Microrred en Cusco.

El objetivo de la investigación llevada a cabo por Mugaburu (2022) fue encontrar la correlación existente entre la capacidad de manejo de emociones y el engagement en los empleados sanitarios de un hospital ubicado en Loreto. Para llevar a cabo esta investigación, se adoptó un enfoque cuantitativo, específicamente una investigación de tipo básico. El diseño elegido fue no experimental y de corte transversal-correlacional. El grupo poblacional de interés estuvo constituido por los trabajadores sanitarios del hospital de Loreto, y se utilizó un muestreo censal, lo que significa que se incluyó a todos los trabajadores de la población en el estudio. Al final se consideró para la muestra un total de 110 participantes. En el desarrollo de recopilación de datos, se emplearon dos instrumentos de medición. El primer instrumento fue la "Escala de resiliencia organizacional", utilizado para medir el nivel de resiliencia de los trabajadores sanitarios. El segundo instrumento utilizado fue el "UWES de Engagement", que se aplicó para evaluar el grado de engagement de los encuestados. Los principales hallazgos de este estudio arrojaron que un

considerable 76.4% de los trabajadores sanitarios presentaba un nivel bajo de resiliencia. En cuanto al grado de engagement, se observó que un significativo 43.6% de los trabajadores manifestó un nivel alto. Los resultados estadísticos, expresados mediante el coeficiente de correlación de Spearman, arrojaron un valor de .457, mostrando una correlación explicativa entre la resiliencia y el engagement de los recursos humanos de salud. En conclusión, este estudio reveló que ambas variables estudiadas, la resiliencia y el engagement, mantienen una relación significativa, tanto de forma directa y moderada. Esto respalda la afirmación de que, a mayor nivel de resiliencia en los trabajadores, se corresponde un mayor grado de engagement en su desempeño laboral.

La tesis de maestría por Ríos (2023) propuso el objetivo de determinar la influencia de la resiliencia sobre el engagement de los colaboradores de un hospital ubicado en Moyobamba. En esta investigación, se optó por un enfoque cuantitativo y se clasificó como aplicada. El diseño utilizado fue de tipo no experimental - transversal. La población estudiada constó por 120 obreros del ámbito sanitario que laboran en dicho centro de salud de Moyobamba. Para seleccionar la muestra, se realizó un tipo de muestreo probabilístico, lo que garantizó que los participantes fueran elegidos de manera aleatoria, resultando en una muestra de 92 trabajadores.

Para recopilar los datos necesarios, se manejaron dos instrumentos de medición. El primero de ellos fue un cuestionario basado en la "Benchmark Resilience" desarrollada por Stephenson y colaboradores en 2010, que se aplicó para evaluar la resiliencia organizacional de los trabajadores. El segundo instrumento fue la "escala Utrecht Work Engagement Survey (UWES)", desarrollada por Schaufeli y Bakker en 2003, la cual se empleó para medir el engagement de los participantes en su entorno laboral. Se halló en este estudio que el 38% de los trabajadores manifestaron un nivel bajo de resiliencia organizacional, mientras que un 33.7% se encontraba en una categoría regular y el 28.3% en un rango mayor. En cuanto al engagement, un 40.2% de los participantes mostraron un valor alto, un 38.0% un nivel insignificante y un 21.7% un nivel bajo. Estos resultados indicaron que el mayor número de trabajadores percibían la resiliencia de la organización como baja, pero respecto al engagement, existían dispares grados de responsabilidad y enlace

entusiasta de los obreros respecto a su empleo y la estructura. Las conclusiones obtenidas a partir de este estudio indicaron que existe una influencia notable, llegando al 97.7%, de la resiliencia de los personales en el engagement en un centro de salud.

El objetivo de la investigación llevada a cabo por Merchan (2022) fue analizar la influencia efectiva de la resiliencia y el engagement en expertos del ámbito sanitario que trabajan en un dispensario de Guayaquil. Se adoptó un enfoque cuantitativo, específicamente una investigación aplicada, y se trabajó con un diseño no experimental de corte transversal de tipo correlacional. La población de interés fueron los profesionales del área sanitaria que gestionan en un policlínico de Guayaquil, y se empleó un muestreo no probabilístico para seleccionar la muestra de participantes, que consistió en un total de 70 profesionales de la salud. Para recopilar datos, se manejaron dos herramientas de medición. El primero de ellos fue la "Escala de Resiliencia 14 de Wagnild" (2009), que se empleó para evaluar el nivel de resiliencia de los participantes. El segundo instrumento utilizado fue la "Escala Uwes de Schaufeli y Bakker" (2003), que se aplicó para medir el engagement de los técnicos del sector salud. Los principales hallazgos de esta investigación revelaron una correspondencia continua y estadísticamente demostrativa de la resiliencia y el engagement en los médicos del hospital de Guayaquil, con un tamaño de efecto grande. Además, se encontró que el 44.45% de la varianza en el engagement se explicaba por la resiliencia. Se observó que prevalecía un nivel muy alto (52.86%) y alto (40%) de resiliencia, así como un nivel alto (87.14%) de compromiso laboral entre los participantes. Se concluye que las derivaciones señalan que la resiliencia y el compromiso laboral están relacionados de manera significativa en los expertos en salud que se desempeñan en un hospital de Guayaquil. Además, se resalta la influencia positiva de la resiliencia en el compromiso laboral, lo que sugiere que estos factores personales determinan un papel primordial en la eficacia laboral y la aptitud de atención ofrecida por los técnicos en su entorno laboral.

El término "resiliencia" se originó en la ecología, donde se refiere a la capacidad de un ecosistema para recuperarse o evitar daños cuando se ve perturbado. La resiliencia es la facultad de adaptarse a los diversos cambios sociales y recuperarse de la adversidad o crisis (Aburn et al., 2015). También viene a ser la facultad de hacerle frente y recuperarse de la adversidad (Cutter, 2016). Hoy en día, se utiliza principalmente en un contexto psicológico para describir la capacidad de las personas para enfrentar y superar dificultades (Vella et al., 2019). Para definir resiliencia, en un contexto general, se refiere a la capacidad de un sistema, organización o individuo para enfrentar el cambio y recuperarse después de haber sido sometido a situaciones adversas o crisis. Esta capacidad implica la habilidad de adaptarse de manera positiva y mantener un estado de adaptación positiva frente a desafíos o condiciones difíciles (Chen et al., 2021). La resiliencia es la facultad del individuo para poder enfrentarse, adaptarse y salir adelante de situaciones adversas, desafiantes o traumáticas. Se precisa también como la capacidad que tiene un individuo para recuperarse o superar situaciones adversas y experimentar resultados positivos a pesar de enfrentar eventos difíciles (Muhammedamin et al., 2021). Por último, es la habilidad de resistir la presión, la adversidad y el estrés, y de mantener un funcionamiento psicológico y emocional saludable a pesar de las circunstancias difíciles (Bartone, 2007). Por ende, la resiliencia es la capacidad de los profesionales para enfrentar y prevalecer situaciones difíciles y desafiantes en su práctica, adaptándose de manera positiva y manteniendo un estado de salud mental y emocional robusto a pesar de las circunstancias estresantes.

El modelo bioecológico de desarrollo humano de Bronfenbrenner se desarrolló en 1979 por el psicólogo estadounidense Urie Bronfenbrenner (Aburn et al., 2015). El modelo es un marco útil para comprender cómo los factores ambientales influyen en la resiliencia. El modelo postula que la resiliencia es un proceso que ocurre en un entorno en constante evolución. Los factores ambientales, como el apoyo social, las oportunidades y los recursos, pueden contribuir a la resiliencia al proporcionar a los individuos las estrategias necesarias para superar la adversidad (Black y Lobo, 2008). Este modelo se centra en las múltiples capas ambientales que ayudan en el fortalecimiento y desarrollo de una

persona, desde lo micro hasta lo macro. En este contexto, la resiliencia se convierte en un mecanismo de adaptación que permite a un individuo enfrentar y superar desafíos, incluso en entornos adversos.

Bartone (2007) infiere que la resiliencia se compone por las siguientes dimensiones: responsabilidad, desafío y control laboral, ya que permite a las personas adquirir mayor capacidad para crecer y superar alguna experiencia traumática en su vida. Por ende, de acuerdo a esta postura del autor se consideró dichas dimensiones para el estudio, ya que va a ayudar a los colaboradores a tener mejor desempeño y que puedan afrontar sus situaciones y cumplir con un buen rol o papel laboral en el centro de salud.

En relación a la teoría que respalda a resiliencia es el modelo de Desafío de Wolin y Wolin, es una teoría en el campo de la resiliencia que se centra en cómo las personas pueden superar y crecer a partir de experiencias traumáticas o adversidades en sus vidas (Wolin y Wolin, 1993). Este modelo sugiere que la resiliencia se desarrolla a través de enfrentar activamente desafíos y superarlos. Las personas resilientes tienden a tener ciertas características, como creatividad, resistencia y capacidad de adaptación. También se destaca la importancia del sentido de maestría y control sobre la propia vida, así como el apoyo social en el proceso de recuperación y crecimiento. Además, se enfatiza la necesidad de crear una narrativa personal positiva sobre las experiencias difíciles y aprender de ellas. La resiliencia se ve como un proceso que se desarrolla con el tiempo a medida que las personas enfrentan y superan desafíos en la vida.

La teoría que respalda la resiliencia es el modelo de Desafío de Wolin y Wolin (Wolin y Wolin, 1993), y las dimensiones de resiliencia son: responsabilidad, desafío y control laboral (Bartone, 2007).

Responsabilidad laboral se puede definir como la obligación que tienen los trabajadores de cumplir con los deberes y obligaciones establecidos en el contrato de trabajo. Estos deberes y obligaciones pueden ser de naturaleza legal, contractual o moral (Hou et al., 2022). La responsabilidad laboral es importante para las organizaciones porque permite que estas funcionen de manera eficiente y

eficaz. Los trabajadores responsables son aquellos que cumplen con sus tareas y obligaciones de manera oportuna y de calidad. Esto contribuye al rendimiento, a la mejora en la disposición sobre un producto o servicio, y la complacencia del cliente. Según Bartone (2007) la responsabilidad laboral se refiere al compromiso y la ética que un empleado asume en su entorno de trabajo. Implica sentir que las acciones que se realizan tienen un propósito y contribuyen de manera positiva al bienestar y la satisfacción personal. La responsabilidad también involucra una apreciación de la existencia en métodos de su interés y emoción, lo que puede variar desde encontrar la vida emocionante y significativa hasta experimentar momentos de aburrimiento y falta de significado.

En relación a la dimensión desafío laboral se refiere a la complejidad y a la demanda de actitudes y conocimientos que se dan en el entorno laboral. Implica que las tareas y responsabilidades laborales son estimulantes, requieren un esfuerzo intelectual y ofrecen oportunidades para el aprendizaje y el crecimiento (Hager, 2004). Asimismo, el desafío es la disposición y la actitud de un individuo hacia el cambio y los retos en su entorno de trabajo. Involucra la manera en que un ser humano se reanuda y se adapta a situaciones nuevas o inesperadas en el trabajo (Bartone, 2007). En suma, el desafío laboral implica la existencia de tareas laborales interesantes y significativas que demandan un esfuerzo intelectual por parte de los trabajadores. También se relaciona con la disposición y actitud de un individuo hacia el cambio y los retos en su entorno laboral, incluyendo la forma en que reacciona y se adapta a situaciones nuevas o inesperadas en el trabajo.

En relación a la dimensión control describe al discernimiento y creencia que posee el sujeto sobre su capacidad determinante en los resultados y el rumbo de su vida profesional y laboral (Chen et al., 2021). Implica tener autonomía y poder de toma de decisiones en aspectos relacionados con la propia labor y carrera profesional. El control laboral también puede referirse a la capacidad de gestionar eficazmente las tareas laborales, establecer metas y prioridades, y adaptarse al trabajo (Bartone, 2007).

La resiliencia en los odontólogos es importante por lo siguiente: Manejo del estrés y la presión: Los odontólogos en centros privados a menudo enfrentan altos niveles de estrés debido a la carga de trabajo, las expectativas de los pacientes y la necesidad de tomar decisiones clínicas rápidas. La resiliencia ayuda a lidiar con este estrés de manera efectiva, reduciendo el riesgo de agotamiento y problemas en el bienestar. Mejora en la ocupación de disposiciones: La resiliencia promueve la claridad mental y la capacidad de tomar decisiones sólidas incluso bajo presión. Esto es fundamental en la odontología, donde las decisiones clínicas pueden tener un impacto determinante en el bienestar de cada uno de los usuarios. Mantenimiento de la eficacia en el servicio: Los odontólogos resilientes son más propensos a mantener altos estándares de atención al paciente a pesar de los desafíos. Esto es esencial para la reputación profesional y la satisfacción de los pacientes. Fomento de la autoeficacia: La resiliencia refuerza la autoeficiencia, el reconocimiento en la oportuna capacidad para lograr afrontar y superar los obstáculos. Esto promueve la confianza en las propias habilidades y la disposición a asumir nuevos desafíos y oportunidades de desarrollo profesional. Bienestar personal y profesional: La resiliencia contribuye al bienestar general de los odontólogos, tanto en su vida personal como profesional. Ayuda a mantener un equilibrio saludable, prevenir el agotamiento y disfrutar de una carrera satisfactoria a largo plazo.

El concepto de engagement o compromiso de los empleados fue propuesto por primera vez por Kahn en el año 1990 como la canalización sobre cada uno de los miembros de la estructura hacia sus roles profesionales; el autoempleo y la autoexpresión de los sujetos en su modo cognitivo, físico y emocional en sus vidas laborales (Kahn, 1990). El concepto de engagement en el trabajo ha sido descrito como el grado en que los empleados se relacionan con sus trabajos como parte de su vida en su conjunto, de modo que un empleado que detalla un alto rango de participación en el trabajo se identifica fuertemente con su trabajo y piensa en él incluso cuando no está trabajando (Simbula y Guglielmi, 2013), asimismo, engagement en el trabajo se centra en la idea de que los empleados se sienten conectados emocionalmente con sus trabajos, están dispuestos a invertir esfuerzo y energía en sus tareas y se sienten inspirados y orgullosos de su labor (Sun y

Bunchapattanasakda, 2018). Para definir engagement, es un estado emocional y motivacional duradero y positivo de estar despiertos en su trabajo, listos para dedicarse a trabajar en cualquier momento, y acompañados de experiencias agradables, de orgullo y alentadoras durante el trabajo (Yashaswini y Leela, 2023). Asimismo, es la conexión emocional, la participación activa y el interés profundo que una persona siente hacia una actividad, una causa, una marca, una organización o incluso hacia otras personas, que abarca tanto aspectos emocionales como cognitivos y conductuales (Schaufeli et al., 2002). Por ende, el engagement se refiere a la razón emocional y motivacional efectiva y sostenida en el que las personas están completamente involucradas y listas para dedicarse a su trabajo en cualquier momento. Esto va acompañado de experiencias gratificantes, sentimientos de orgullo y un ambiente de trabajo alentador. También implica una fuerte conexión emocional, participación activa y un profundo interés en una actividad, causa, marca, organización o incluso en otras personas, involucrando aspectos emocionales, cognitivos y conductuales.

Según la postura de los autores que respaldan la variable engagement, Schaufeli et al. (2002) señalan que el engagement involucra el vigor que debe tener una persona para conseguir mayor competitividad, además influye en su dedicación por lo que realiza y la absorción que involucra el sentimiento de inmersión y la intensidad de trabajo y la disfrutabilidad en su centro de trabajo. Por tanto, se consideró como dimensiones al vigor, dedicación y absorción, ya que son importantes para que el colaborador tenga la capacidad de engagement y pueda realizar un mejor trabajo en el centro de salud, sin ningún tipo de error y de forma eficiente.

En relación a las teorías que respaldan a engagement son: la teoría de la Autodeterminación de Deci y Ryan, desarrollado aproximadamente a inicios de 1970: Esta teoría postula que las personas son naturalmente intrínsecamente motivadas y buscan actividades que satisfagan sus insuficiencias psíquicas primordiales de competencia, autonomía y dependencia (Deci et al., 1991). El engagement en el trabajo se alinea con esta teoría, ya que implica que los empleados están intrínsecamente motivados y comprometidos en sus tareas

laborales, lo que se traduce en un sentido de autonomía (control sobre su trabajo), competencia (habilidades y logros) y relación (interacciones sociales en el trabajo) (Ryan y Deci, 2000). Asimismo, la teoría del intercambio social desarrollado por George C en los años 1970, plantea que el compromiso laboral es el producto resultante de un complejo proceso de cambio entre trabajadores y empresa (Saks, 2004). Según esta teoría, los empleados están motivados a permanecer en una organización si perciben que el intercambio es justo y equitativo. La teoría del intercambio social se basa en los siguientes supuestos: Los empleados y las organizaciones se comprometen en un proceso de intercambio continuo. Los empleados aportan recursos a la organización, como su tiempo, esfuerzo y habilidades. Las organizaciones aportan recursos a los empleados, como salarios, beneficios y oportunidades de desarrollo. Las organizaciones que desean aumentar el compromiso laboral de sus empleados deben centrarse en crear un entorno de trabajo que promueva un intercambio justo y equitativo.

La teoría del intercambio social de George C, respalda a el engagement de los colaboradores (Saks, 2004), y para las dimensiones de engagement son: vigor, dedicación y absorción (Schaufeli et al., 2002).

La dimensión vigor se refiere a la vitalidad, voluntad y disposición que una persona experimenta en su entorno laboral. Implica una sensación de motivación y energía que permite a un individuo abordar sus tareas laborales con entusiasmo, mantener la concentración, perseverar a pesar de los desafíos y sentirse mentalmente fuerte y vigoroso en el trabajo (Schaufeli et al., 2002), asimismo, es la resistencia y entusiasmo que una persona muestra al realizar tareas en su trabajo con un alto nivel de energía y la disposición a invertir esfuerzo sin fatigarse fácilmente, incluso cuando se enfrentan dificultades (Carrillo, 2020). Por ende, las personas con vigor en su trabajo muestran una gran capacidad de resistencia y energía mental.

La dimensión dedicación del trabajador se refiere a la actitud positiva y comprometida que una persona tiene hacia su trabajo. Implica ver el trabajo como un reto, sentirse inspirado por él y experimentar entusiasmo en relación con las

tareas laborales (Schaufeli et al., 2002), asimismo, hace referencia al nivel de entusiasmo y compromiso que un individuo muestra en su centro laboral. Se relaciona con sentirse orgulloso de lo que se hace y estar inspirado por el entorno. Una persona dedicada está altamente comprometida con sus responsabilidades laborales (Carrillo, 2020). En suma, las personas dedicadas se sienten comprometidas y emocionadas por lo que hacen.

La dimensión absorción del trabajador viene a ser la capacidad de un individuo para sumergirse completamente en su trabajo y sentirse inmerso en las tareas laborales. Implica disfrutar del trabajo de manera que se olvide de todo lo demás a su alrededor, percibir que el tiempo pasa rápidamente cuando está trabajando y tener dificultades para desconectar del trabajo incluso fuera de las horas laborales (Schaufeli et al., 2002), asimismo, es el estado de felicidad y concentración que una persona experimenta en su centro de labores estando inmerso en las tareas laborales, que se olvida del tiempo y de lo que sucede a su alrededor. Es un estado en el que el trabajo se vuelve altamente absorbente y gratificante (Carrillo, 2020). En suma, las personas que experimentan absorción en su trabajo se sienten inmersas en sus tareas y encuentran el trabajo gratificante y desafiante en lugar de estresante.

El engagement en los odontólogos es un aspecto de vital importancia por las siguientes razones: Mejora de la calidad brindada en la atención al paciente: El compromiso de los odontólogos con su trabajo se traduce en una mayor atención a los detalles y una mayor dedicación a brindar un servicio de alta calidad. Los pacientes que reciben atención de profesionales comprometidos suelen experimentar resultados más positivos y una mayor satisfacción en su atención dental. Fomento de la lealtad del paciente: Los odontólogos comprometidos tienden a desarrollar relaciones más sólidas con sus pacientes. Esta relación de confianza no solo se traduce en una atención continua por parte de los pacientes, sino que también puede llevar a referencias y recomendaciones positivas, lo que beneficia directamente al negocio de un centro dental privado. Mejor trabajo en equipo: El compromiso no solo se limita a la relación del odontólogo con el paciente, sino que también afecta la interacción con otros miembros del equipo dental. Los equipos

comprometidos tienden a ser más colaborativos y efectivos, lo que progresa la eficacia y la disposición del trabajo en el centro. Impulso de la innovación: Los profesionales comprometidos a menudo están más abiertos a la innovación y a la adopción de nuevas técnicas y tecnologías en la odontología. Esto puede mantener al centro dental a la vanguardia de los avances en el campo y optimizar mucho más la disposición del cuidado. En suma, el compromiso en los odontólogos de centros privados no solo beneficia a los pacientes y mejora la calidad de la atención, sino que también conlleva ventajas significativas en términos de bienestar personal y éxito en el negocio. La dedicación y la pasión por la profesión son factores clave que contribuyen al crecimiento y la prosperidad en este sector de la atención médica.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de la investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

El presente trabajo se realizó con un enfoque cuantitativo y de tipo básico: según Hernández y Mendoza (2018) enfoque cuantitativo se concentra en la comprobación y parámetro de fenómenos o variables de estudio, utilizando métodos de recopilación de datos que generan números. Para Mikolajewicz y Komarova (2019) tipo básica también entendida como investigación pura o fundamental, tiene como objetivo fundamental ampliar el conocimiento teórico en un área o fenómeno. Por ende, la investigación se centró en la recopilación, análisis de datos numéricos y la comprensión teórica sobre la resiliencia y el nivel de engagement de los odontólogos.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

El diseño empleado fue el no experimental de corte transversal con un nivel correlacional causal: según Hernández et al. (2014) este diseño refiere que el investigador no manipula deliberadamente ninguna variable de estudio. En lugar de eso, observa y recopila datos de manera natural, sin intervenir en la situación que se está estudiando, asimismo, Hernández y Mendoza (2018) el corte transversal se refiere a un estudio que se realiza en un solo punto en el tiempo, es decir, en un momento específico y Arias y Covinos (2021) el alcance correlacional causal está buscando una relación causal entre las variables, implica que una variable (la variable independiente) causa o influye en cambios en otra variable (la variable dependiente).

En nuestro estudio, se observó y midió la resiliencia y el engagement de los odontólogos en un momento específico sin intervenir o manipular deliberadamente ninguna de estas variables. Además, se investigó si existe una correspondencia causal de la resiliencia (variable independiente) y el engagement (variable

dependiente) de los odontólogos, es decir, si la resiliencia influye directamente en el nivel de engagement.

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **3.2.1 Variable independiente. Resiliencia**

Tipo de variable. Es una variable cualitativa y ordinal (Hernández y Mendoza, 2018)

#### **Definición conceptual**

Es la capacidad de un individuo para enfrentar, acomodarse y sobreponerse de escenarios contrarias, provocadoras o por algún tipo de trauma. Es la habilidad de confrontar la presión, la adversidad y el estrés, y de mantener un funcionamiento psicológico y emocional saludable a pesar de las circunstancias difíciles (Bartone, 2007).

#### **Definición operacional**

Para calcular la resiliencia se utilizará la Escala de Resiliencia Disposicional (DRS) (Bartone, 2007), traducida y adaptada por (Ríos, 2023), que cuenta con 15 ítems bajo la escala de ordinal de tipo Likert (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre») y conformado por tres dimensiones: responsabilidad, desafío y control. (Ver anexo 1)

### **3.2.2. Variable dependiente. Engagement**

Tipo de variable. Variable de tipo cualitativa - ordinal (Hernández y Mendoza, 2018)

#### **Definición conceptual.**

Es la conexión emocional, la participación activa y el interés profundo que una persona siente hacia una actividad, una causa, una marca, una organización o incluso hacia otras personas, que abarca tanto aspectos emocionales como cognitivos y conductuales (Schaufeli et al., 2002).

## **Definición operacional.**

Para medir engagement se empleó la escala de Utrecht Work Engagement Scale (UWES) (Schaufeli et al., 2002), traducida y adaptada por (Vara, 2021), que cuenta con 17 ítems medidas con la escala Likert de cuatro posiciones (desde 1 = «Nada cierto», hasta 5 = «Completamente cierto») y conformado por tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. (Ver anexo 1).

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1. Población.**

La cantidad total de la parte poblacional a estudiar fue constituida por 1750 odontólogos de centros privados del distrito de SJL (San Juan de Lurigancho). Según Carrasco (2017) una población viene a ser el grupo de todas las naturalezas, sujetos, cosas o eventos que intervienen una particularidad o propiedad frecuente y que son el foco de exposición. Por ende, la población investigada del presente estudio estuvo sujeto bajo los siguientes criterios:

#### **Criterios de inclusión.**

- Odontólogos de la zona de SJL con experiencia laboral mayor a 1 año,
- Que firmen el consentimiento informado para ser encuestados,
- Ambos sexos.

#### **Criterios de exclusión.**

- Odontólogos que no firmaron la aprobación del estudio.

### **3.3.2. Muestra.**

La muestra fue compuesta por 120 odontólogos de centros privados en el distrito de SJL, determinado por los razonamientos de inclusión y exclusión, y determinado por el muestreo no probabilístico bola de nieve. Según Kish (2018) la muestra

infiere en una cantidad pequeña pero representativa de la población que se utiliza para obtener conclusiones o realizar inferencias.

### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo fue el no probabilístico por bola de nieve o por referido, según Ramírez (2019) el investigador comienza seleccionando a un participante inicial que es parte de la población de interés. Luego, este participante inicial proporciona información sobre otros individuos de la población que podrían estar dispuestos a participar en el estudio. Estos nuevos participantes son contactados y, a su vez, se les sugiere que recomienden a otros posibles colaboradores. Por ende, el investigador eligió quienes participarán en la muestra, teniendo en cuenta que cada encuestado, refirió a otros odontólogos con las mismas características.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

La unidad de análisis en este estudio viene a ser el odontólogo que labora en los centros privados del distrito de SJL.

## **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnica de recolección de datos.**

La técnica manejada en el estudio fue la indagación sobre resiliencia y engagement, según López et al. (2019) refiere a la herramienta de compilación de fundamentos utilizado en investigaciones y estudios para conseguir algún dato de un grupo de personas sobre sus opiniones, actitudes, comportamientos, experiencias u otras variables específicas.

### **3.4.2. Instrumento de recolección de datos.**

Para recolectar la información sobre resiliencia y engagement se empleó una escala, según Ortega et al. (2019) los grados se emplean para evaluar y medir variables en diversas disciplinas, asimismo, cuantificar las propiedades o características de un objeto. La Escala de Resiliencia Disposicional (DRS)

propuesto por (Bartone, 2007), y traducida y adaptada por (Ríos, 2023), cuenta con 15 ítems de tipo Likert (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»). Y para medir engagement se empleó la escala de Utrecht Work Engagement Scale (UWES) desarrollado por (Schaufeli et al., 2002), y traducida y adaptada por (Vara, 2021), que cuenta con 17 ítems medidas con alternativas tipo Likert de cuatro posiciones (desde 1 = «Nada cierto», hasta 5 = «Completamente cierto»).

### **3.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento.**

#### **Validación**

Según Hernández et al. (2014) la validez es la medición de un instrumento. Los instrumentos usados en el presente estudio fueron validados: Escala de Resiliencia Disposicional (DRS) por Ríos (2023) y Utrecht Work Engagement Scale (UWES) por Vara (2021).

#### **Confiabilidad**

La confiabilidad se utilizó para determinar si una herramienta o método de medición es capaz de proporcionar resultados consistentes y reproducibles (Bernal, 2017). De la muestra se determinó el nivel de confiabilidad de la Escala de Resiliencia Disposicional (DRS) y Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Para interpretar el nivel confiabilidad son: <0.5 inadmisibles, 0.5 a 0.6 pobre, 0.6 a 0.7 discutible, 0.7 a 0.8 admisible, 0.8 a 0.9 buena y de 0.9 a 1 alta consistencia interna (Hernández y Mendoza, 2018; Carrasco, 2017).

### **3.5 Procedimiento**

Se llevaron a cabo acciones para recopilar datos sobre la resiliencia y el engagement de los odontólogos que trabajan en centros privados en la zona de SJL, se solicitó su colaboración para llevar a cabo la investigación de manera efectiva. Una vez establecido el entendimiento con los odontólogos, se procedió a conseguir el consentimiento informado de los odontólogos que participaron en la investigación. El consentimiento informado aseguró que los participantes estén plenamente informados sobre los detalles del estudio, incluyendo la privacidad de

los datos y sus derechos como participantes. La fase de recolección de datos fue llevada a cabo durante un período aproximado de un mes. Se realizaron encuestas online con los odontólogos participantes para administrar los cuestionarios diseñados específicamente para medir la resiliencia y el engagement en este conjunto de técnicos del ámbito salud oral. Se garantizó que las respuestas se registren de manera confidencial y se respete la privacidad de los participantes. Luego de realizar las encuestas, se llevó a cabo un minucioso análisis estadístico para examinar la correspondencia entre la resiliencia con el engagement en los odontólogos.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Los datos recopilados en el estudio sobre la resiliencia y el engagement de los odontólogos de centros privados en el distrito de SJL fue sometido a un riguroso proceso de análisis. Primeramente, se realizó la tabulación de los datos, presentando los resultados en tablas y figuras que permitirán visualizar la distribución de frecuencias y porcentuales.

Dado que se trata de una investigación causal, se utilizó una técnica específica: la observación de regresión de la parte logística ordinal. Esto se debe al hecho de que la variable dependiente se encuentra en un nivel de medición ordinal, lo que implica que los participantes pueden ser ordenados en rangos (Arias, 2012).

Para llevar a cabo este análisis, se utilizó un programa estadístico SPSS 26, una herramienta reconocida en el campo del análisis de datos. Se estableció un nivel de significación teórica,  $\alpha = 0.05$ , para determinar la relevancia de los resultados. La regla de decisión se basó en la comparación entre el valor p ( $p$ ) obtenido en el análisis y el nivel de significación  $\alpha$ . Si  $p$  es mayor o igual a  $\alpha$  ( $\alpha = 0.05$ ), se aceptará la hipótesis nula ( $H_0$ ); en caso contrario, si  $p$  es menor que  $\alpha$ , se rechazará la hipótesis nula ( $H_0$ ) (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.7 Aspectos éticos**

En la presente tesis acerca de la resiliencia y el compromiso (engagement) de los odontólogos, se han seguido pautas éticas sólidas y patrones tanto el aspecto nacional como internacional, a fin de testificar la calidad ética del estudio. En concordancia con los principios éticos fundamentales, la reserva y la confiabilidad de la indagación personal de los odontólogos se han preservado rigurosamente (Código de Ética UCV, 2017).

Además, se ha mantenido el anonimato de los participantes, lo que significa que sus identidades y respuestas no serán reveladas en ningún contexto relacionado con la investigación. La información recabada se ha utilizado únicamente para fines de la presente investigación y se han procesado de manera íntegra y veraz. La autenticidad y originalidad del trabajo se han subrayado, y se ha verificado la originalidad mediante el uso del software Turnitin, un recurso que certifica la autenticidad de los contenidos presentados (Universidad César Vallejo [UCV],2020).

Por ende, el estudio ha sido conducido con una base ética sólida, respetando los derechos de los participantes, manteniendo la integridad de los datos y cumpliendo con las normativas éticas nacionales e internacionales. Los compendios moralistas de beneficencia, independencia y equidad han sido aplicados de manera consistente durante todo el proceso de investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos de resiliencia

**Tabla 1**

*Frecuencia de resiliencia de odontólogos*

	Baja		Media		Alta	
Resiliencia	18	15.0%	86	71.7%	16	13.3%
Responsabilidad	26	21.7%	70	58.3%	24	20.0%
Desafío	20	16.7%	85	70.8%	15	12.5%
Control	20	16.7%	71	59.2%	29	24.2%

Se presenta los resultados de la encuesta sobre la resiliencia de los odontólogos en centros privados en el distrito de SJL, lo cual revela datos significativos que suministran un enfoque amplio y detallado sobre la situación actual. En la tabla 1, la resiliencia, medida en tres paralelismos (bajo, medio y alto), muestra que el mayor número de los odontólogos encuestados presentan un nivel medio de resiliencia, con un 71.7%.

Al analizar la responsabilidad, se observa que el 58.3% de los odontólogos encuestados se sitúan en un nivel medio. Esto sugiere que, aunque la mayoría se considera en un rango intermedio de responsabilidad, existe una proporción considerable de profesionales con niveles tanto bajos 21.7% como altos de 20%. En cuanto al desafío, los datos revelan que el 70.8% de los odontólogos encuestados se encuentran en la categoría de resiliencia media, lo que indica una predisposición positiva hacia la afrontación y superación de desafíos profesionales. Por otro lado, el 16.7% presenta niveles bajos un 12.5% niveles altos. La dimensión del control muestra una distribución más equilibrada entre los tres niveles, siendo el nivel alto con un 24.2%, nivel medio de control de un 59.2% y bajo de 16.7%.

## 4.2 Resultados descriptivos de engagement

**Tabla 2**

*Frecuencia de engagement de odontólogos*

	Malo		Regular		Bueno	
Engagement	19	15.8%	77	64.2%	24	20.0%
Vigor	20	16.7%	72	60.0%	28	23.3%
Dedicación	23	19.2%	64	53.3%	33	27.5%
Absorción	21	17.5%	77	64.2%	22	18.3%

En relación al engagement de los odontólogos, la tabla 2 proporciona una visión detallada sobre la conexión emocional y motivación de estos profesionales en su entorno laboral. Los datos muestran que el mayor número de los odontólogos encuestados presentan un nivel regular de engagement, representando un 64.2%, un nivel bueno de 20% y un nivel malo de 15.8%, lo que indica una participación activa y un interés considerable en sus labores diarias.

En cuanto al vigor, se observa que el 60.0% de los odontólogos se sitúan en un nivel regular, sugiriendo un compromiso físico y mental satisfactorio en su trabajo. El 23.3% en el nivel bueno indica una presencia destacada de energía y entusiasmo en un segmento significativo de la muestra. La dedicación, medida en tres niveles, muestra que el 53.3% tiene un nivel regular y un 27.5% de los odontólogos presentan un nivel bueno, lo que sugiere una fuerte implicación y compromiso emocional con sus responsabilidades laborales. Sin embargo, la presencia de un 19.2% en el nivel malo indica que existe un grupo notable con niveles de dedicación que podrían beneficiarse de estrategias de motivación o apoyo adicionales. En relación con la absorción, el 64.2% se encuentra en el nivel regular, indicando que la mayoría de los odontólogos mantienen un equilibrio adecuado entre su trabajo y su vida personal. Aunque un 17.5% muestra niveles bajos en esta dimensión, sugiriendo la posibilidad de una inmersión excesiva en el trabajo que podría requerir atención.

## Resultados inferenciales

### 4.3 Contrastación de hipótesis

Debido a la falta de una distribución normal en los resultados en el anexo C, se optó por utilizar una prueba de Regresión Logística Ordinal para explorar la influencia entre la variable dependiente (resiliencia) y la variable independiente (engagement). Se justifica por el enfoque cualitativo ordinal de las informaciones utilizadas para la presentación de los resultados tomamos como referencia el informe generado por el software Spss 26.

### Resultados de prueba de hipótesis general

**Tabla 3**

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la resiliencia en el engagement*

	Contraste de razón de verosimilitud				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Resiliencia y engagement	32,081	2	,000	Cox y Snell	,235
				Nagelkerke	,281
				McFadden	,149

La tabla 3 exhibe las deducciones de la Regresión Logística Ordinal utilizada para poner a prueba la hipótesis general. Según el informe generado por el programa, se argumenta que el grado de resiliencia influye significativamente en el engagement de los odontólogos. Esto se respalda con un Chi cuadrado de 32,081 y un p-valor de .000, el cual es menor que el nivel de significancia  $\alpha = .05$ , lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula. En términos del Pseudo R cuadrado, se revela un coeficiente de Nagelkerke de .281, enseñando que la variable predictora de resiliencia tiene un impacto del 28% en el nivel de engagement de los odontólogos.

En conjunto, los resultados indican que la resiliencia tiene un impacto significativo en el engagement de los odontólogos. La asociación se respalda tanto por el Chi-cuadrado significativo como por el Pseudo R cuadrado, que sugiere que el modelo tiene una capacidad sustancial para explicar la variabilidad observada en la variable dependiente. Estos hallazgos respaldan la validez de la hipótesis general que afirmaba la influencia significativa de la resiliencia en el engagement de los odontólogos.

### Resultados de prueba de hipótesis específica 1

**Tabla 4**

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la responsabilidad en el engagement*

	Contraste de razón de verosimilitud				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Responsabilidad y engagement	51,062	2	,000	Cox y Snell	,347
				Nagelkerke	,415
				McFadden	,237

La tabla 4 exhibe los efectos de la Regresión Logística Ordinal utilizada para poner a prueba la hipótesis específica 1. Según el informe generado por el programa, se argumenta que el grado de responsabilidad influye significativamente en el engagement de los odontólogos. Esto se respalda con un Chi cuadrado de 51,062 y un p-valor de .000, el cual es menor que el nivel de significancia  $\alpha = .05$ , lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula. En términos del Pseudo R cuadrado, se revela un coeficiente de Nagelkerke de .415, exteriorizando que la variable predictora de responsabilidad tiene un impacto del 41% en el nivel de engagement de los odontólogos.

En suma, los resultados respaldan la idea de que la responsabilidad tiene un impacto significativo en el engagement de los odontólogos. La significancia estadística, medida a través del Chi-cuadrado y el bajo p-valor, junto con el Pseudo R cuadrado de Nagelkerke del 41%, sugiere que la variable predictora de

responsabilidad es un predictor fuerte y significativo del nivel de engagement observado en los odontólogos.

## Resultados de prueba de hipótesis específica 2

**Tabla 5**

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo de desafío en el engagement*

	Contraste de razón de verosimilitud				Pseudo R cuadrado
	Chi-cuadrado	gl	Sig.		
Desafío y engagement	,321	2	,002	Cox y Snell	,261
				Nagelkerke	,282
				McFadden	,257

La tabla 5 exhibe las resultas de la Regresión Logística Ordinal manejada para poner a prueba la hipótesis específica 2. Según el informe generado por el programa, se argumenta que el grado de desafío influye significativamente en el engagement de los odontólogos. Esto se respalda con un Chi cuadrado de ,321 y un p-valor de .002, el cual es menor que el nivel de significancia  $\alpha = .05$ , lo que transporta al rechazo de la suposición nula. En términos del Pseudo R cuadrado, se revela un coeficiente de Nagelkerke de .282, demostrando que la variable predictora de desafío tiene un impacto del 28% en el nivel de engagement de los odontólogos.

En conjunto, los resultados indican que el desafío tiene un impacto significativo en el engagement de los odontólogos. La asociación se respalda tanto por el Chi-cuadrado significativo como por el Pseudo R cuadrado, que sugiere que el modelo tiene una capacidad sustancial para explicar la variabilidad observada en la variable dependiente. Estos hallazgos respaldan la validez de la hipótesis específica 2 que afirmaba la influencia significativa del desafío en el engagement de los odontólogos.

### Resultados de prueba de hipótesis específica 3

**Tabla 6**

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo de control en el engagement*

	Contraste de razón de verosimilitud				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Control y engagement	35,806	2	,000	Cox y Snell	,258
				Nagelkerke	,309
				McFadden	,166

La tabla 6 exhibe los efectos de la Regresión Logística Ordinal utilizada para poner a prueba la hipótesis específica 3. Según el informe generado por el programa, se argumenta que el grado de control influye significativamente en el engagement de los odontólogos. Esto se respalda con un Chi cuadrado de 35,806 y un p-valor de .000, el cual es mínimo que la significancia  $\alpha = .05$ , lo que lleva a rechazar la presunción nula. En términos del Pseudo R cuadrado, se revela un coeficiente de Nagelkerke de .309, revelando que la variable predictora de control tiene un impacto del 30% en el rango de engagement de los odontólogos.

En conjunto, los resultados indican que el control tiene un impacto significativo en el engagement de los odontólogos. La asociación se respalda tanto por el Chi-cuadrado significativo como por el Pseudo R cuadrado, que sugiere que el modelo tiene una capacidad sustancial para explicar la variabilidad observada en la variable dependiente. Estos hallazgos respaldan la validez de la hipótesis específica 3 que afirmaba la influencia significativa del control en el engagement de los odontólogos.

## V. DISCUSIÓN

Luego de evaluar los resultados presentaremos las discusiones de nuestra investigación.

En relación al objetivo general, la investigación sobre el grado de resiliencia y su influencia en el engagement de los odontólogos presenta resultados significativos respaldados por un Chi cuadrado de 32,081 y un p-valor de .000, que es menor que el nivel de significancia  $\alpha = .05$ , lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula. Además, el Pseudo R cuadrado, expresado como el coeficiente de Nagelkerke de .281, indica que la variable predictora resiliencia.

Se confirmó la hipótesis de investigación la resiliencia influye en un 28% sobre el nivel de engagement de los odontólogos de práctica privada en San Juan de Lurigancho, es decir que la habilidad que presenta el personal para resistir la presión, la adversidad y el estrés en situaciones afectará la conexión emocional, participación activa y el interés que siente hacia su actividad laboral (Bartone, 2007; Schaufeli et al., 2002).

También se alinea con el modelo de Desafío de Wolin y Wolin (1993) que resalta la importancia de enfrentar activamente desafíos y superarlos gracias a la creatividad, resistencia y capacidad de adaptación, tal como lo señala también el modelo bioecológico de Bronfenbrenner (1979) al sostener que factores como el apoyo social y los recursos contribuyen a la capacidad de adaptación. Esto sugiere que el entorno en constante evolución impacta en el engagement de los profesionales.

A nivel internacional, estos resultados coinciden con los reportes de Zhang et al. (2019) en China, quienes reportaron que la resiliencia era importante para desarrollar un compromiso laboral adecuado. El estudio liderado por Blaique et al. (2022) en la región de Medio Oriente, aunque se centra en el aprendizaje organizacional y el compromiso laboral en el contexto de la pandemia de COVID-19, también encuentra una correlación favorable y significativa entre resiliencia y engagement. Este resultado respalda la idea de que la resiliencia de los

trabajadores tiene un impacto positivo en su compromiso laboral, independientemente del contexto específico. No obstante, Meynaar et al. (2021) en su informe de tesis pudo dar a conocer que los médicos tienen bajo nivel de resiliencia y es regular el nivel de agotamiento, lo que no adoptan en el engagement para mantener su capacidad adecuada en el manejo de sus labores, por ende, hay semejanza con el resultado del presente trabajo donde los colaboradores no adoptan medidas adecuadas para tener una mayor capacidad de resiliencia. Igualmente, Blaique et al. (2022) también indicaron que es regular el compromiso, resiliencia de los trabajadores, lo que afecta en el rendimiento de los trabajadores, como se presenta en el mismo caso en el presente estudio. De igual manera, Estrada et al. (2022) también abordó que los gerentes del centro médico no emplean un buen trabajo afectando, por lo que los trabajadores no tienen alta capacidad de resiliencia, al igual que es poco el nivel de compromiso de los trabajadores del estudio.

Asimismo, los resultados de Ríos (2023) tienen semejanza a los resultados conseguidos en el presente trabajo donde se afirmó también que hay influencia de la resiliencia organizacional en el engagement y que la gran parte de trabajadores demostraron tener un bajo nivel de resiliencia, sin embargo, se halló un nivel regular de engagement en los participantes. No obstante, Merchan (2022) también abordó de igual manera los mismos resultados, que hay influencia de la variable resiliencia en el engagement en colaboradores de un hospital, por ende, se muestran resultados a los que se han hallados en la investigación, pero que los colaboradores si presentaban alto nivel de compromiso laboral, porque tenían buena capacidad de resiliencia, en efecto ofrecían una atención adecuada a los pacientes del hospital de Guayaquil.

Por consiguiente, en el trabajo de Holguin et al. (2023) se obtuvo también que los colaboradores poseen buena resiliencia, conllevando a que la organización cumpla con sus objetivos, por la buena capacidad de los colaboradores, además que existe influencia de la variable resiliencia organizacional en el engagement, por esto se coincide con el presente trabajo donde se ha deducido que se acepta la hipótesis general de estudio. Por otro lado, Estrada et al. (2022) dedujeron que hay

influencia de la satisfacción de los colaboradores en el engagement, pero que el nivel que tienen los colaboradores de resiliencia es bajo, a raíz de la baja capacidad de los directivos en dirigirlos o ayudarlos a superar cualquier obstáculo, en efecto impide a su buen rendimiento; por ende, se aborda que hay coherencia con la presente investigación siendo en este caso en el sector salud.

Por su lado en el reporte de Mugaburu (2022) quien encontró relación positiva y significativa entre la resiliencia y el engagement de los trabajadores en un hospital en Loreto, si bien es cierto este investigador reporta resultados de relación significativa entre las variables analizadas, es importante señalar que se considera coincidencia pues en la presente investigación también se determinó una relación de causalidad. También coincide con la investigación de Vara (2021) en una Microred en Cusco, ambos estudios respaldan la idea de que estas variables están significativamente relacionadas en el ámbito de la salud.

En cuanto al trabajo de Meynaar et al. (2021) dedujeron que el compromiso laboral está ligado a la capacidad de resiliencia de los trabajadores y que esta era baja en la organización, ya que los trabajadores presentaban agotamiento laboral. En este sentido, se establece que hay igualdad con los resultados conseguidos ya que los trabajadores de salud presentan un nivel bajo de resiliencia. Por su lado, Ramírez y Calva (2023) abordaron en su estudio que la resiliencia está relacionada con la despersonalización y puede contribuir al agotamiento emocional y la insatisfacción laboral, y que la resiliencia era negativa en los trabajadores de salud, por el alto nivel de estrés laboral; por tanto se puede afirmar que hay igualdad con el trabajo elaborado ya que los colaboradores también presentan inconvenientes en la resiliencia en el centro de salud, impidiendo que puedan superarse en el ámbito personal y profesional dentro de su campo laboral.

En suma, a nivel internacional y nacional, existe consistencia en la evidencia de que la resiliencia está significativamente relacionada con el engagement laboral. Los estudios varían en los contextos específicos y las variables adicionales consideradas, pero en conjunto, respaldan la importancia de fomentar la resiliencia

como un factor clave para mejorar el compromiso de los trabajadores en el sector de la salud.

Respecto al objetivo específico 1, la influencia del grado de responsabilidad revela resultados significativos respaldados por un Chi cuadrado de 51,062 y un p-valor de .000, lo cual es menor que el nivel de significancia  $\alpha = .05$ . Además, el Pseudo R cuadrado, expresado como el coeficiente de Nagelkerke de .415, indica que la variable predictora de responsabilidad tiene un impacto del 41% en el nivel de engagement de los odontólogos en la zona.

Comparando estos resultados con los trabajos previos a nivel internacional, se observan similitudes y diferencias. El estudio de Zhang et al. (2019) en médicos rurales chinos se centra en la satisfacción laboral, la resiliencia y el engagement. Aunque no aborda directamente la responsabilidad laboral, comparte la importancia de factores psicológicos y emocionales en el compromiso laboral. La responsabilidad laboral, en este contexto, podría considerarse como un componente de la satisfacción laboral y la resiliencia, ya que implica el cumplimiento de deberes y obligaciones. En contraste, el estudio de Meynaar et al. (2021) examina el agotamiento y su relación con el compromiso laboral y la resiliencia entre los médicos de cuidados intensivos holandeses después de la crisis de COVID-19. Aunque no aborda directamente la responsabilidad laboral, el agotamiento puede estar relacionado con la percepción de carga de responsabilidades. Los resultados de este estudio indican una asociación negativa entre el agotamiento y el compromiso laboral, lo cual podría ser relevante sobre la responsabilidad en el contexto de la salud.

En comparación con el estudio liderado por Blaique et al. (2022) en la región de Medio Oriente, que explora la relación entre el aprendizaje organizacional y el compromiso laboral, se observa una diferencia en las variables analizadas. Mientras que este estudio se centra en el aprendizaje organizacional, la responsabilidad laboral en el contexto se asocia directamente con el compromiso de los odontólogos. Sin embargo, ambos estudios resaltan la importancia de factores organizacionales en la experiencia laboral. En términos generales, la

responsabilidad laboral parece ser un factor crítico en la influencia del engagement de los odontólogos en centros privados en San Juan de Lurigancho. La alta significancia estadística y el impacto sustancial (41%) sugieren que los odontólogos que se sienten responsables y comprometidos con sus deberes laborales tienen niveles más altos de engagement. Estos resultados pueden ser fundamentales para la elaboración de estrategias organizacionales y gestoras de recursos humanos que fomenten la responsabilidad laboral como un componente clave para mejorar el compromiso y la satisfacción laboral de los profesionales en el campo odontológico.

En referencia al objetivo específico 2, la investigación sobre el grado de desafío y su influencia en el engagement de los odontólogos presenta resultados significativos respaldados por un Chi cuadrado de ,321 y un p-valor de .002, lo cual es menor que el nivel de significancia  $\alpha = .05$ . Además, el Pseudo R cuadrado, expresado como el coeficiente de Nagelkerke de .282, indica que la variable predictora de desafío tiene un impacto del 28% en el nivel de engagement de los odontólogos en la zona. Al comparar estos resultados con los estudios previos de Mugaburu (2022) y Merchan (2022), que se centran en la relación entre la resiliencia y el engagement en empleados sanitarios de hospitales en Loreto y Guayaquil, respectivamente, se observan similitudes y diferencias: En el estudio de Mugaburu (2022), se encuentra una correlación significativa entre la resiliencia y el engagement en trabajadores sanitarios de un hospital en Loreto. Aunque el enfoque es diferente, ya que se investiga la relación entre resiliencia y engagement en lugar de desafío, la similitud radica en que ambas variables están asociadas significativamente con el compromiso laboral. Esto sugiere que enfrentar desafíos o ser resiliente puede tener un impacto positivo en la conexión emocional y el compromiso de los profesionales de la salud con su trabajo. Por otro lado, el estudio de Merchan (2022) en profesionales de la salud en Guayaquil también encuentra una relación directa y significativa entre la resiliencia y el engagement. Aunque no se aborda específicamente el concepto de desafío, la resiliencia puede considerarse como la capacidad para enfrentar y superar desafíos. Esto respalda la idea de que el enfrentamiento positivo de desafíos puede contribuir al compromiso laboral.

En comparación con el estudio liderado por Blaique et al. (2022), que explora la relación entre el aprendizaje organizacional y el compromiso laboral en la región de Medio Oriente, se evidencian diferencias en las variables analizadas. Sin embargo, todos los estudios coinciden en la importancia de factores psicológicos y emocionales, como la resiliencia y el desafío, en el compromiso laboral de los profesionales de la salud. Desde una perspectiva teórica, el modelo de Desafío de Wolin y Wolin respalda la noción de que enfrentar activamente desafíos puede contribuir al desarrollo de la resiliencia. Este modelo enfatiza la importancia de superar adversidades y aprender de ellas para promover el crecimiento y la adaptación. En el contexto de la investigación en San Juan de Lurigancho, la asociación significativa entre el grado de desafío y el engagement respalda la idea de que los odontólogos que enfrentan desafíos de manera positiva tienden a estar más comprometidos en su trabajo.

En relación al objetivo específico 3, la investigación sobre el grado de control y su influencia en el engagement de los odontólogos presenta resultados significativos respaldados por un Chi cuadrado de 35,806 y un p-valor de .000, lo cual es menor que el nivel de significancia  $\alpha = .05$ . Además, el Pseudo R cuadrado, expresado como el coeficiente de Nagelkerke de .309, indica que la variable predictora de control tiene un impacto del 30% en el nivel de engagement de los odontólogos en la zona.

Al comparar estos resultados con el estudio de Merchan (2022) que se centra en la relación entre la resiliencia y el engagement profesionales sanitarios, se pueden destacar algunas similitudes y diferencias. En el estudio de Ramírez y Calva (2023), se encuentra una relación significativa negativa entre despersonalización y resiliencia en trabajadores de la salud. Aunque no se aborda específicamente el control, la despersonalización puede estar relacionada con la sensación de falta de control sobre la situación laboral. La relación negativa indica que la falta de resiliencia está relacionada con la despersonalización, lo que puede llevar al agotamiento emocional. En el contexto de San Juan de Lurigancho, la relación positiva entre el grado de control y el engagement sugiere que tener un mayor control puede estar asociado con niveles más altos de compromiso.

En cuanto al estudio de Ríos (2023), que busca determinar la influencia de la resiliencia organizacional en el engagement de los colaboradores de un centro de salud en Moyobamba, se observan similitudes en el enfoque en la resiliencia y el engagement, pero con una perspectiva organizacional. Mientras que en nuestra población a estudiar se analiza el control individual, en Moyobamba se examina la resiliencia organizacional. Ambos estudios encuentran una influencia significativa en el engagement de los profesionales de la salud, respaldando la importancia de factores psicológicos en el compromiso laboral. Desde una perspectiva teórica, el modelo de Desafío de Wolin y Wolin, que respalda la resiliencia, sugiere que la capacidad para enfrentar y superar desafíos contribuye al desarrollo de esta característica. En el contexto de San Juan de Lurigancho, el grado de control puede interpretarse como una herramienta para enfrentar desafíos laborales, respaldando así la teoría de la resiliencia.

A pesar de los resultados significativos y las conclusiones sólidas acerca de la influencia de la resiliencia en el engagement de los odontólogos en centros privados en San Juan de Lurigancho, es crucial reconocer ciertas limitaciones en la investigación. En primer lugar, la investigación se basó en un contexto específico, limitándose al distrito de San Juan de Lurigancho, lo que podría afectar la extrapolación de los resultados a otras regiones o entornos.

Otra limitación potencial está relacionada con la metodología utilizada. El diseño de la investigación y la selección de instrumentos de medición pueden introducir sesgos o limitar la comprensión completa de la influencia entre resiliencia y engagement. Además, la dependencia de métodos cuantitativos podría no captar completamente las experiencias subjetivas de los odontólogos, lo que podría limitar la comprensión holística del fenómeno estudiado. Adicionalmente, la investigación podría haberse beneficiado de la inclusión de variables de control adicionales, como factores socioeconómicos o características personales, para obtener una imagen más completa de los determinantes del engagement en los odontólogos. Por último, la falta de un seguimiento a largo plazo podría limitar la capacidad de la investigación para evaluar la estabilidad de la influencia entre resiliencia y engagement a lo largo del tiempo. Reconociendo estas limitaciones, futuras

investigaciones podrían abordar estas cuestiones pendientes para fortalecer la robustez y aplicabilidad de los resultados en el ámbito más amplio de la odontología y otros contextos laborales.

El estudio es muy importante para el ámbito de la salud, contribuye significativamente al conocimiento científico en varios aspectos. En primer lugar, proporciona evidencia empírica sobre la influencia entre resiliencia y engagement en un contexto específico, llenando un vacío en la literatura científica, especialmente en el campo de la odontología. Este aporte es crucial para comprender mejor los factores psicológicos que influyen en el desempeño laboral y el compromiso de los profesionales de la salud. Además, la investigación destaca la importancia de la resiliencia como variable predictora del engagement en odontólogos. Este hallazgo no solo tiene implicaciones prácticas para el mandato del personal en ambientes de atención médica, sino que también ofrece una perspectiva valiosa para diseñar intervenciones y programas de desarrollo profesional que fomenten la resiliencia como medio para mejorar el engagement laboral.

El estudio también contribuye al cuerpo teórico de la resiliencia al incorporar el contexto específico de la odontología en la influencia entre resiliencia y engagement. Al hacerlo, enriquece la comprensión de cómo las características individuales, como la resiliencia, pueden influir en la satisfacción y el compromiso laboral en una profesión altamente demandante. En suma, este trabajo no solo beneficia a la comunidad científica al proporcionar conocimientos novedosos y aplicables, sino que también tiene implicaciones prácticas significativas hacia el encargo correcto de recursos humanos en el contexto de salud, contribuyendo así al perfeccionamiento de la calidad de vida laboral de los odontólogos y, por ende, a la mejora en la calidad de atención prestada a la comunidad.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se concluye que, la investigación en el distrito de San Juan de Lurigancho revela una conexión significativa entre la resiliencia y el engagement de odontólogos en centros privados, respaldada por un Chi cuadrado de 32,081 y un p-valor de .000, que rechaza la hipótesis nula. El coeficiente de Nagelkerke de .281 sugiere que la resiliencia tiene un impacto del 28% en el nivel de engagement, señalando una asociación robusta.

**Segunda:** Se concluye que, la investigación en el distrito de San Juan de Lurigancho indica una influencia sustancial del grado de responsabilidad en el engagement de los odontólogos en centros privados. La significativa conexión se respalda con un Chi cuadrado de 51,062 y un p-valor de .000, que es inferior al nivel de significancia  $\alpha = .05$ , resultando en el rechazo de la hipótesis nula. El Pseudo R cuadrado, representado por el coeficiente de Nagelkerke de .415, destaca que la variable responsabilidad ejerce un impacto significativo del 41% en el nivel de engagement de los odontólogos en la zona.

**Tercera:** Se concluye que, el desafío tiene un impacto en el engagement de los odontólogos en centros privados en San Juan de Lurigancho respaldados por un Chi cuadrado de ,321 y un p-valor de .002, que es inferior al nivel de significancia  $\alpha = .05$ , indican el rechazo de la hipótesis nula. Además, el Pseudo R cuadrado, representado por el coeficiente de Nagelkerke de .282, señala que la variable predictora de desafío influye en un 28% en el nivel de engagement de los odontólogos.

**Cuarta:** Se concluye que, el control influye en el engagement de los odontólogos en centros privados en San Juan de Lurigancho, mediante un Chi cuadrado de 35,806 y un p-valor de .000, inferior al nivel de significancia  $\alpha = .05$ , llevan al rechazo de la hipótesis nula. Además, el Pseudo R cuadrado, expresado como el coeficiente de Nagelkerke de .309, indica que la variable predictora de control impacta en un 30% en el nivel de engagement de los odontólogos.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda a los directores de los centros odontológicos implementar estrategias y programas que promuevan el desarrollo de la resiliencia en el ámbito laboral odontológico. Estas iniciativas pueden incluir programas de capacitación en habilidades de afrontamiento, apoyo psicológico y recursos para gestionar el estrés y los desafíos laborales. Además, se sugiere establecer un entorno de trabajo que fomente la resiliencia, reconociendo y recompensando las actitudes y comportamientos resilientes. Al fortalecer la resiliencia de los odontólogos, es probable que se mejore su compromiso laboral, impactando significativamente en la calidad de la atención dental y la satisfacción tanto del personal como de los pacientes.

**Segunda:** Se recomienda a los dueños o accionistas de los centros odontológicos diseñar estrategias para reconocer y recompensar la responsabilidad laboral, así como proporcionar oportunidades de desarrollo profesional que fortalezcan estas habilidades. Además, se sugiere la creación de programas de apoyo emocional y gestión del estrés para asegurar que los odontólogos puedan cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva sin comprometer su bienestar. Mejorar el nivel de responsabilidad no solo beneficiará el engagement de los odontólogos, sino que también contribuirá a la eficacia y calidad de los servicios odontológicos ofrecidos en la región.

**Tercera:** Se recomienda a los administradores, jefes y encargados de las instituciones odontológicas en San Juan de Lurigancho que reconozcan y fomenten activamente entornos laborales que ofrezcan desafíos profesionales significativos. Este enfoque puede traducirse en la implementación de programas de desarrollo profesional, asignación de responsabilidades estimulantes y la creación de oportunidades para que los odontólogos enfrenten y superen desafíos en su práctica diaria. Al hacerlo, se espera no solo mejorar el engagement de los profesionales, sino también promover un ambiente laboral más dinámico y gratificante.

## **Cuarta**

Se sugiere a los colaboradores u odontólogos del cuidado bucal en San Juan de Lurigancho que consideren estrategias que fortalezcan el sentido de control de los profesionales en sus roles. Esto puede incluir la implementación de prácticas de liderazgo participativas, la delegación de responsabilidades y la creación de un entorno que fomente la autonomía profesional. Al hacerlo, se anticipa mejorar la satisfacción laboral y el compromiso de los odontólogos, contribuyendo así a un ambiente de trabajo más saludable y productivo.

## REFERENCIAS

- Aburn, G., Gott, M., & Hoare, K. (2016). What is resilience? An Integrative Review of the empirical literature. *The Journal of Advanced Nursing*, 72(5), 980-1000. <https://doi.org/10.1111/jan.12888>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme.
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL.
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoque consulting EIRL. <https://shorturl.at/lsZ26>
- Bernal, C. (2017). *Metodología de la investigación*. Prentice Hall.
- Black K. & Lobo M. (2008) *A conceptual review of family resilience factors*. *Journal of Family Nursing* 14(1), 33–55. doi:10.1177/1074840707312237.
- Blaique, L., Ismail, H. N., & Aldabbas, H. (2023). Aprendizaje organizacional, resiliencia y empoderamiento psicológico como antecedentes del compromiso laboral durante COVID-19. *Revista Internacional de Gestión de la Productividad y el Desempeño*, 72(6), 1584-1607. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-04-2021-0197>
- Castagnola Sánchez, C. G., Cotrina-Aliaga, J. C., y Aguinaga-Villegas, D. (2021). La resiliencia como factor fundamental en tiempos de Covid-19. *Propósitos Y Representaciones*, 9(1), e1044. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1044>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. <https://shorturl.at/nqxFM>

- Carrillo, P. E. (2020). Analysis of Word engagement in primary health care professionals in the province of Santa Elena-Ecuador. *Revista San Gregorio*, 40(2), 77-89. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i40.1307>
- Chen, R., Xie, Y., & Liu, Y. (2021). Definición, conceptualización y medición de la resiliencia organizacional: un estudio de casos múltiples. *Sostenibilidad*, 13(5), 17-29. <https://doi.org/10.3390/su13052517>
- Código de Ética UCV. (2017). *Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo*. <https://shorturl.at/mntLM>
- Collin, V., Toon, M., O'Selmo, E., Reynolds, L., & Whitehead, P. (2019). A survey of stress, burnout and well-being in UK dentists. *British Dental Journal*, 226(1), 40-49. <https://doi.org/10.1038/sj.bdj.2019.6>
- Cooper, N. (2023). Guest Editorial: The emergence of the IGen dentist and the implications for the workforce. *Dental Update*, 50(2), 77-81. <https://shorturl.at/xX567>
- Cutter, S. L. (2016). Resilience to What? Resilience for Whom? *The Royal Geographical Society*, 182(2), 110-113. <https://doi.org/10.1111/geoj.12174>
- Deci, E. L., Vallerand, R. J., Pelletier, L. G., & Ryan, R. M. (1991). Motivation and education: The self-determination perspective. *Educational Psychologist*, 26(3-4), 325–346. [https://doi.org/10.1207/s15326985ep2603&4\\_6](https://doi.org/10.1207/s15326985ep2603&4_6)
- Estrada, O. M., Bejarano, M. A. G., Vaca, C. A. M., & Lima, M. P. (2022). Satisfacción laboral y engagement de trabajadores de empresas peruanas y ecuatorianas. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(8), 956-974. [10.52080/rvgluz.27.8.15](https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.15)
- González-Azaña, L. A., Castillo-Saavedra, E. F., Reyes-Alfaro, C. E., Ayala-Jara, C. I., Salas-Sánchez, R. M., & Rosales-Márquez, C. (2022). Anxiety and indifference in dental care during the COVID-19 pandemic. *Avances en*

*Odontoestomatología*, 38(3), 91–96. <https://dx.doi.org/10.4321/s0213-12852022000300002>

Hager, P. (2004). Lifelong learning in the workplace? Challenges and issues. *Journal of Workplace Learning*, 16(2), 22-32. <https://doi.org/10.1108/13665620410521486>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.

Holguin Alvarez, J., Ruiz Salazar, J., Luza Castillo, F. F., & Huaita Acha, D. M. (2023). *Validation of the organizational resilience scale (ERESO) in a sample of Peruvian teachers*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28 (101). [10.52080/rvgluz.28.101.7](https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.7)

Hou, A., Sihombing, E. H., Pebri, P., Amelia, R., & Fadli, A. (2022). El efecto de la ética laboral y la responsabilidad laboral en la motivación al logro con la variable moderadora del ambiente laboral en Yanmar Jaya Electric. *Journal Ekonomi*, 11(03), 550–555. <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/517>

Kahn, W. A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *The Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724. <https://doi.org/10.2307/256287>

Kish, L. (2018). *Survey Sampling*. Editorial John Wiley & Sons

Lindkvist, R. M., Sjöström-Strand, A., Landgren, K., Johnsson, B. A., Stenström, P., & Hallström, I. K. (2021). “In a Way We Took the Hospital Home”—A Descriptive Mixed-Methods Study of Parents’ Usage and Experiences of eHealth for Self-Management after Hospital Discharge Due to Pediatric Surgery or Preterm Birth. *International Journal of Environmental Research*

and *Public Health*, 18(12), 6480-6485.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph18126480>

- López, F., Palmero, U., & Quintana, A. (2019). Validation of instruments as a guarantee of credibility in scientific research. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(1), 1-10. <https://shorturl.at/uKL17>
- Merchan, J. M. (2022). *Resiliencia y compromiso laboral en profesionales de la salud de un hospital de Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Virtual UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94339>
- Meynaar, I. A., Ottens, T., Zegers, M., van Mol, M. M. C., & van der Horst, I. C. C. (2021). Burnout, resilience and work engagement among Dutch intensivists in the aftermath of the COVID-19 crisis: A nationwide survey. *Journal of Critical Care*, 62(2), 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.jcrc.2020.11.010>
- Mikolajewicz, N., & Komarova, S. V. (2019). Meta-analytic methodology for basic research: a practical guide. *Frontiers in physiology*, 10(1), 203-210. <https://doi.org/10.3389/fphys.2019.00203>
- Mugaburu, S. (2022). *Resiliencia y engagement en trabajadores sanitarios de un hospital de Loreto* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Virtual UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113309>
- Muhammedamin, H, S., Geoffrey, G., Omta, P, F. (2021). Conceptualization of SMEs' business resilience: A systematic literature review. *Cogent Business & Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1938347>
- Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación. Diseño, ejecución e informe*. Ediciones de la U.
- Olanrewaju, A., Tee, S. H., Lim, P. I., & Wong, W. F. (2022). Defect management of hospital buildings. *Journal of Building Pathology and Rehabilitation*, 7, 1-11. <https://link.springer.com/article/10.1007/s41024-021-00159-6>

- Ortega, E., Garcia, A., Gimenez, E., & Garcia, F. (2019). Design, Validation, and Reliability of an Observation Instrument for Technical and Tactical Actions of the Offense Phase in Soccer. *Sec. Movement Science and Sport Psychology*, 10(1), 1-15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00022>
- Plessas, A., Paisi, M., Bryce, M., Burns, L., O'Brien, T., Witton, R., & Hanoch, Y. (2021). *Mental Health and Wellbeing in Dentistry: A Rapid Evidence Assessment*. General Dental Council. 7(1), 70-88. [https://t.ly/UiZi\\_](https://t.ly/UiZi_)
- Ramírez, A. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Pontifica Universidad Javeriana.
- Ramírez, M., & Calva-Camacho, E. A. (2023). Estrés laboral crónico y la resiliencia en profesionales sanitarios. *Psicología UNEMI*, 7(13), 44-51. <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8379vol7iss13.2023pp44-51>
- Ríos, M. V. (2023). *Efecto de la resiliencia organizacional en el engagement de los trabajadores de un centro de salud de Moyobamba, 2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Virtual UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/120683>
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American psychologist*, 55(1), 68-78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- Simbula, S., & Guglielmi, D. (2013). I am engaged, I feel good, and I go the extra-mile: Reciprocal relationships between work engagement and consequences. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(3), 117–125. <https://doi.org/10.5093/tr2013a17>
- Sun, L., & Bunchapattanasakda, C. (2019). Employee Engagement: A Literature Review. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(1), 63-80. <https://ideas.repec.org/a/mth/ijhr88/v9y2019i1p63-80.html>

- Sun, L., & Bunchapattanasakda, C. (2019). Employee Engagement: A Literature Review. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(1), 63-80. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i1.14167>
- Universidad César Vallejo. (2020). *Guía para trabajos de investigación*. UCV.
- Vara, H. (2021). *Resiliencia y engagement en el personal de salud de una Microred de Cusco 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Virtual UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72390>
- Vella, S., L., & Pai, N. B. (2019). Una revisión teórica de la resiliencia psicológica: Definición de resiliencia e investigación sobre resiliencia a lo largo de las décadas. *Archivos de Medicina y Ciencias de la Salud*, 7(2), 233-239. [https://doi.org/10.4103/amhs.amhs\\_119\\_19](https://doi.org/10.4103/amhs.amhs_119_19)
- Walker, B. (2020). Resilience: what it is and is not. *Ecology and Society*, 25(2), 11-23. <https://doi.org/10.5751/ES-11647-250211>
- Wolin, S. J., & Wolin, S. (1993). *The Resilient Self: How Survivors of Troubled Families Arise above Adversity*. Villard Books
- Yashaswini, G. M., & Leela, M. H., (2023). Employee engagement & it's effectiveness at Amazon And Accenture. *International Journal of Multidisciplinary Research*, 9(9). <https://doi.org/10.36713/epra14293>
- Zhang, X., Bian, L., Dezhong Kong, X., Liu, L., Qingchen, & Ningxiu Li. (2019). The influence of job satisfaction, resilience and work engagement on turnover intention among village doctors in China: A cross-sectional study. *Investigación de Servicios de Salud de BMC*, 20(1), 155-168. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05154-0>

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### Matriz de operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Resiliencia	Es la capacidad de una persona para enfrentar, adaptarse y recuperarse de situaciones adversas, desafiantes o traumáticas. Es la habilidad de resistir la presión, la adversidad y el estrés, y de mantener un funcionamiento psicológico y emocional saludable a pesar de las circunstancias difíciles (Bartone, 2007).	Para medir la resiliencia se utilizará la escala de resiliencia disposicional (DRS) (Bartone, 2007)	Responsabilidad	Sentido de propósito en la vida.	Escala: ordinal  Nivel: politómica  Escala Likert de cinco posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 5 = «siempre»).
				Entusiasmo por las actividades diarias.	
				Sentimiento de vacío	
				Percepción de la vida	
			Desafío	Resistencia al cambio	
				Adaptabilidad al cambio	
				Reacción ante la interrupción	
			Control	Preferencia por una rutina	
				Esfuerzo	
				Autodeterminación	
Engagement	Es la conexión emocional, la participación activa y el interés profundo que una persona siente hacia una actividad, una causa, una marca, una organización o incluso hacia otras personas, que abarca tanto aspectos emocionales como cognitivos y conductuales (Schaufeli et al., 2002).	Para medir engagement se empleará la escala de 17 reactivos de UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES) (Schaufeli et al., 2002).	Vigor	Motivación matutina para el trabajo.	Escala: ordinal  Nivel: politómica  Escala Likert de cuatro posiciones (desde 1 = «Nada cierto», hasta 5 = «Completamente cierto»).
				Nivel de energía en el trabajo.	
				Perseverancia laboral.	
				Capacidad de concentración	
				Resistencia mental	
			Dedicación	Sensación de vigor	
				Desafío laboral.	
				Inspiración en el trabajo.	
				Entusiasmo laboral.	
			Absorción	Sentimiento de orgullo	
				Propósito en el trabajo.	
				Disfrutabilidad en el trabajo.	
				Percepción del paso del tiempo en el trabajo.	
				Inmersión laboral.	
				Dificultad para desconectar del trabajo.	
	Sentimiento de inmersión laboral.				
	Intensidad de trabajo.				

## Anexo 2

### Instrumentos

El presente instrumento tiene fines académicos con el propósito de conocer la “Resiliencia en el engagement de los odontólogos de centros privados en el distrito de San Juan de Lurigancho 2023”. Todos los datos personales serán mantenidos en anonimato.

**Datos:** a) Sexo: (M) (F). b) Edad: .....años. c) Años de experiencia laboral: ..... Años

**Instrucciones:** Lea y marque con “x” donde 1 es nunca y 5 siempre.

Variable resiliencia						
N°	Dimensión 1: Responsabilidad	Valores				
1	La mayor parte de mi vida la paso haciendo cosas que tienen sentido para mí	1	2	3	4	5
2	Tengo muchas ganas de realizar mis actividades diarias	1	2	3	4	5
3	La vida en general es aburrida para mí	1	2	3	4	5
4	Siento que mi vida está un poco vacía de significado	1	2	3	4	5
5	La mayoría de los días, la vida es realmente interesante y emocionante para mí	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 2: Desafío</b>						
6	No me gusta hacer cambios en mis actividades habituales	1	2	3	4	5
7	Los cambios en la rutina me parecen interesantes	1	2	3	4	5
8	Me gusta el desafío cuando tengo que hacer más de una cosa a la vez	1	2	3	4	5
9	Me molesta que mi rutina diaria se interrumpa	1	2	3	4	5
10	Me gusta tener un horario diario que no cambia mucho	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 3: Control</b>						
11	Trabajando duro casi siempre puedes alcanzar tus metas	1	2	3	4	5
12	Cómo van las cosas en mi vida depende de mis propias acciones	1	2	3	4	5
13	Depende de mí decidir cómo será el resto de mi vida	1	2	3	4	5
14	Mis elecciones marcan una gran diferencia en cómo salen las cosas al final	1	2	3	4	5
15	No creo que pueda hacer mucho para influir en mi propio futuro	1	2	3	4	5

**Instrucciones:** Lea y marque con “x” donde 1 es nada cierto y 5 completamente cierto.

Variable engagement						
N°	Dimensión 1: Vigor	Valores				
1	Cuando me levanto por la mañana, siento ganas de ir a trabajar.	1	2	3	4	5
2	En mi trabajo, me siento lleno de energía.	1	2	3	4	5
3	En mi trabajo siempre persevero, incluso cuando las cosas no van bien.	1	2	3	4	5
4	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.	1	2	3	4	5
5	En mi trabajo, soy muy resistente mentalmente.	1	2	3	4	5
6	En mi trabajo me siento fuerte y vigoroso.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 2: Dedicación</b>						
7	Para mí, mi trabajo es un desafío.	1	2	3	4	5
8	Mi trabajo me inspira.	1	2	3	4	5
9	Estoy entusiasmado con mi trabajo.	1	2	3	4	5
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago.	1	2	3	4	5
11	Encuentro que el trabajo que hago está lleno de significado y propósito.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 3: Absorción</b>						
12	Cuando estoy trabajando, olvido todo lo demás a mi alrededor.	1	2	3	4	5
13	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	1	2	3	4	5
14	Me dejo llevar cuando estoy trabajando.	1	2	3	4	5
15	Es difícil separarme de mi trabajo.	1	2	3	4	5
16	Estoy inmerso en mi trabajo.	1	2	3	4	5
17	Me siento feliz cuando estoy trabajando intensamente.	1	2	3	4	5

## Estructura del cuestionario de resiliencia

Dimensión	Indicador	Reactivo
Responsabilidad	Sentido de propósito en la vida.	1. La mayor parte de mi vida la paso haciendo cosas que tienen sentido para mí
	Entusiasmo por las actividades diarias.	2. Tengo muchas ganas de realizar mis actividades diarias
	Sentimiento de vacío	3. La vida en general es aburrida para mí
	Percepción de la vida	4. Siento que mi vida está un poco vacía de significado
		5. La mayoría de los días, la vida es realmente interesante y emocionante para mí
Desafío	Resistencia al cambio	6. No me gusta hacer cambios en mis actividades habituales
	Adaptabilidad al cambio	7. Los cambios en la rutina me parecen interesantes
		8. Me gusta el desafío cuando tengo que hacer más de una cosa a la vez
	Reacción ante la interrupción	9. Me molesta que mi rutina diaria se interrumpa
Preferencia por una rutina	10. Me gusta tener un horario diario que no cambia mucho	
Control	Esfuerzo	11. Trabajando duro casi siempre puedes alcanzar tus metas
	Autodeterminación	12. Cómo van las cosas en mi vida depende de mis propias acciones
		13. Depende de mí decidir cómo será el resto de mi vida
	Autoeficacia	14. Mis elecciones marcan una gran diferencia en cómo salen las cosas al final
		15. No creo que pueda hacer mucho para influir en mi propio futuro

## Estructura del cuestionario del engagement

Dimensión	Indicador	Reactivo
Vigor	Motivación matutina para el trabajo.	1. Cuando me levanto por la mañana, siento ganas de ir a trabajar.
	Nivel de energía en el trabajo.	2. En mi trabajo, me siento lleno de energía.
	Perseverancia laboral.	3. En mi trabajo siempre persevero, incluso cuando las cosas no van bien.
	Capacidad de concentración	4. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.
	Resistencia mental	5. En mi trabajo, soy muy resistente mentalmente.
	Sensación de vigor	6. En mi trabajo me siento fuerte y vigoroso.
Dedicación	Desafío laboral.	7. Para mí, mi trabajo es un desafío.
	Inspiración en el trabajo.	8. Mi trabajo me inspira.
	Entusiasmo laboral.	9. Estoy entusiasmado con mi trabajo.
	Sentimiento de orgullo	10. Estoy orgulloso del trabajo que hago.
	Propósito en el trabajo.	11. Encuentro que el trabajo que hago está lleno de significado y propósito.
Absorción	Disfrutabilidad en el trabajo.	12. Cuando estoy trabajando, olvido todo lo demás a mi alrededor.
	Percepción del paso del tiempo en el trabajo.	13. El tiempo vuela cuando estoy trabajando.
	Inmersión laboral.	14. Me dejo llevar cuando estoy trabajando.
	Dificultad para desconectar del trabajo.	15. Es difícil separarme de mi trabajo.
	Sentimiento de inmersión laboral.	16. Estoy inmerso en mi trabajo.
	Intensidad de trabajo.	17. Me siento feliz cuando estoy trabajando intensamente.

## **Anexo 3**

### **Consentimiento Informado**

**Título de la investigación:** Resiliencia en el engagement de los odontólogos de centros privados en el distrito de San Juan de Lurigancho 2023

**Investigador:** Bravo Asencios, Rubén Cesar

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada: “Resiliencia en el engagement de los odontólogos de centros privados en el distrito de San Juan de Lurigancho 2023”, cuyo objetivo es: Determinar cómo influye la resiliencia en el engagement de los odontólogos de centros privados en San Juan de Lurigancho.

Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus filial Lima norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta online donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Resiliencia en el engagement de los odontólogos de centros privados en el distrito de San Juan de Lurigancho 2023”.
2. Esta encuesta se realizará de manera online. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria** (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo** (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios** (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad** (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Bravo Asencios, Rubén Cesar. email: ruce74@gmail.com.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

**Anexo 4**  
**Prueba de normalidad**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Resiliencia	,362	120	,000	,710	120	,000
Responsabilidad	,294	120	,000	,789	120	,000
Desafío	,364	120	,000	,716	120	,000
Control	,305	120	,000	,784	120	,000
Engagement	,328	120	,000	,763	120	,000
Vigor	,309	120	,000	,781	120	,000
Dedicación	,274	120	,000	,800	120	,000
Absorción	,322	120	,000	,764	120	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Anexo 5

### Fiabilidad de la muestra

#### Fiabilidad resiliencia

##### Escala: ALL VARIABLES

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	120	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	120	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	15

#### Fiabilidad engagement

##### Escala: ALL VARIABLES

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	120	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	120	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	17





